

ENCUESTA EPIDEMIOLOGICA

**PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO
EN LA ESPECIE CANINA Y
ACTUACIÓN POR PARTE DE LOS
PROPIETARIOS**

TRABAJO FIN DE MÁSTER

Tutorizado por Sylvia García-Belenguer Laita

Máster de Iniciación a la Investigación en Ciencias Veterinarias

Facultad de Veterinaria – Universidad de Zaragoza

Curso académico 2011-2012

Isabel Luño Muniesa

NIP: 537203

ÍNDICE DE CONTENIDOS

-Agradecimientos	-2-
-Resumen	-3-
-Introducción	-5-
-Objetivos	-20-
-Material y métodos	-21-
-Resultados	-26-
-Discusión	-36-
-Conclusiones	-45-
-Referencias bibliográficas	-46-
-Anexos	-49-

AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer su colaboración en la realización de este trabajo al equipo humano y profesional del Servicio de Etología Clínica del Hospital Veterinario de la Universidad de Zaragoza. A Sylvia García-Belenguer por su paciencia, su profesionalidad, su dedicación, su espíritu crítico, su minuciosa dedicación y por la aplicación de sus extensos conocimientos en Etología clínica e investigación. A Belén Rosado por su capacidad analítica y de síntesis, por la concreción de su prosa, su crítica constructiva, su perfeccionismo, su inagotable paciencia y su dilatada experiencia en la investigación científica pese a su juventud. A Jorge Palacio y Ainara Villegas por su colaboración en el diseño del estudio y sus consejos durante la elaboración del mismo, así como por su apoyo y contribución en cada paso dado.

A mi familia por su constante apoyo y su comprensión en los momentos de mayor agobio, por fomentar en mí a lo largo de todos estos años el espíritu de sacrificio, el sentido de la responsabilidad y la autoexigencia sin sobrepasar los límites. Gracias también por los valores inculcados, por respetar siempre mis decisiones y por animarme a luchar por aquello que quiero.

A mis compañeras Ester, María y Patricia, sin las cuales no habría podido dedicar tanto tiempo a este trabajo. Por vuestra comprensión, vuestra paciencia, vuestros ratos de risas y por ser las mejores compañeras de trabajo que se puede tener.

A Jesús, por ser tan comprensivo y apoyarme siempre. Gracias por los sacrificios, por entender sin reparos tantas horas de trabajo y por los ánimos cuando las fuerzas flaquean.

Por último, a todos aquellos que han contribuido en mayor o menor medida a mantener mi equilibrio mental en las horas difíciles: amigas, familiares, compañeros de máster, compañeras de equipo y todos aquellos que sientan que les debo agradecimiento en este trabajo.

RESUMEN

La Etología clínica está adquiriendo cada vez mayor importancia en la práctica veterinaria, y los estudios epidemiológicos sobre problemas de comportamiento y las circunstancias que los rodean constituyen una herramienta muy útil tanto para el etólogo clínico como para el veterinario generalista. Las diferencias de resultados apreciadas entre los distintos estudios publicados y la percepción de que las distribuciones de las patologías del comportamiento están cambiando, resaltarían la necesidad de realizar estudios locales y actualizados. En el presente estudio se analizó, mediante una encuesta epidemiológica presencial realizada a 110 propietarios de perros, la prevalencia de problemas de comportamiento y las medidas generales de manejo y educación llevadas a cabo por parte de los dueños, incluyendo el uso de los servicios de adiestradores profesionales.

La prevalencia hallada de problemas de comportamiento fue del 69%, siendo los problemas relacionados con el miedo los más frecuentes, seguidos de los problemas de agresividad. Dos terceras partes de los propietarios de perros con problemas de comportamiento intentaron solucionarlos inicialmente por ellos mismos, si bien obtuvieron un bajo porcentaje de éxito, derivando esta situación en la búsqueda de asesoramiento profesional en más de la mitad de los casos. La mayor parte de los propietarios buscó ayuda a través de su veterinario generalista (38%) o de adiestradores (34%), mientras que sólo un 19% consultó a un etólogo clínico.

En relación a los métodos de educación canina, propietarios y adiestradores utilizan tanto castigo como refuerzo positivo. Cabe destacar el uso frecuente (83,3%) de tirones de correa, collares de descargas eléctricas y otros castigos físicos por parte de los adiestradores, cuyos servicios fueron requeridos en un 17,3 % de los casos. La satisfacción de los propietarios con estos servicios fue alta, si bien tan sólo en un 28% de los casos se consiguió obtener los resultados para los que contrataron su servicio.

A la luz de estos resultados se puede concluir que la prevalencia de problemas de comportamiento en la especie canina dentro del ámbito de estudio es alta. El estudio aporta por primera vez datos relacionados con las medidas de educación llevadas a cabo por propietarios y adiestradores, si bien resultaría muy interesante poder ampliar

el número de individuos encuestados con el fin de analizar en mayor profundidad la relación entre determinadas medidas y la prevalencia de problemas de comportamiento.

INTRODUCCIÓN

La Etología clínica se ha convertido en una de las especialidades con mayor demanda en Medicina Veterinaria. Los estudios epidemiológicos sobre problemas de comportamiento constituyen una herramienta muy útil tanto para el etólogo clínico como para el veterinario generalista, permitiendo conocer los problemas más frecuentes y las circunstancias que los rodean, incluyendo aquellas relacionadas con la educación del perro por parte del propietario o adiestradores. Asimismo, los estudios epidemiológicos resultan muy interesantes desde el punto de vista de la investigación clínica, ya que permiten comparar datos epidemiológicos procedentes de distintas zonas o países. El objetivo general de este trabajo es obtener datos epidemiológicos sobre la prevalencia de problemas de comportamiento en perros, así como sobre las medidas generales de educación usadas por los propietarios entre los clientes que acuden al Hospital Veterinario de la Universidad de Zaragoza. A continuación se revisa la literatura relacionada en el tema, que se estructura en cuatro bloques principales, a saber: situación epidemiológica de los problemas de comportamiento canino, técnicas empleadas por los propietarios en la educación de sus perros, actuación de los propietarios frente a los problemas de comportamiento, y requerimiento de servicios de educadores caninos (adiestradores).

SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA DE LOS PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO CANINO

La Etología, ciencia que estudia el comportamiento animal, tiene por objetivos describir el comportamiento de los animales descomponiéndolo en elementos relativamente sencillos y explicar dichos elementos (Manteca, 2009). La Etología clínica, rama de la Etología que estudia los problemas de comportamiento, define un problema de comportamiento como:

- a) Aquellas conductas fisiológicas que pueden ser molestas para el propietario o para la convivencia de los animales con las personas (marcaje urinario).
- b) Aquellas conductas que pueden causar lesiones al propio animal o a otros individuos de la misma o de otra especie (dermatitis acral por lamido, agresividad).
- c) Aquellas conductas que se realizan fuera de contexto, de forma repetitiva o sin una función aparente (estereotipias).

Los problemas de comportamiento están adquiriendo cada vez mayor importancia en la práctica veterinaria no sólo por su elevada prevalencia, sino también por las implicaciones desde el punto de vista del bienestar animal (maltrato, abandono o eutanasia) y de la salud pública (mordeduras a personas). Asimismo, es importante denotar que los problemas de comportamiento suponen un importante deterioro del vínculo humano-animal. Por otro lado, el perfil de los propietarios está cambiando, y cada vez son más quienes acuden a un profesional cuando perciben alteraciones en la conducta de su mascota, así como también es alto el número de propietarios que en sus visitas al veterinario por otra causa, le plantean preguntas que hacen referencia al comportamiento (AAHA, 1993; Beaver, 1999). A pesar de esta tendencia creciente, hay estudios que afirman que muchos propietarios consideran todavía que su veterinario no tiene los conocimientos necesarios para resolver estos problemas (Case, 1988). Sin embargo, entre otras muchas obligaciones, también recae sobre el veterinario la responsabilidad de preservar el vínculo entre el animal y su propietario, ya que si éste se ve afectado, las consecuencias pueden llegar a ser nefastas para el animal, pero también para el propietario, e indirectamente para el veterinario (Sigler, 1991, Sherman y Serpell, 2008).

Para poder diseñar tanto programas preventivos como estrategias de tratamiento resulta esencial disponer de datos epidemiológicos actualizados y fiables acerca de los problemas de comportamiento. Existen tres fuentes principales de información a este respecto para obtener dichos datos (Fatjó et al, 2006):

1. Bases de datos de los especialistas en Etología clínica.
2. Estudios epidemiológicos realizados en centros veterinarios no especializados sobre consultas relativas a problemas de conducta.
3. Encuestas de población realizadas directamente a los propietarios.

Si bien es cierto que las dos primeras fuentes citadas ofrecen una información más detallada acerca de la caracterización del animal, los aspectos clínicos y el contexto en el que se desarrolla la conducta problemática, pudiendo así establecer un diagnóstico, los resultados ofrecidos por las encuestas de población son más realistas cuando hablamos de epidemiología real. Esto se debe a que no se excluye a ninguna sección de la población, sino que todos los individuos quedan incluidos.

Los estudios llevados a cabo basados en las encuestas de población han concluido que los problemas de conducta son muy frecuentes, si bien los datos que arrojan difieren entre ellos (Tabla 1). Por ejemplo, en un estudio realizado en EE.UU. más del 40% de propietarios de perros y gatos afirmaron que sus mascotas mostraban uno o más problemas de comportamiento (Voith, 1985), mientras que en otro estudio realizado en el mismo país, la prevalencia de los problemas de conductas ascendía hasta el 87% (Campbell, 1986). En Reino Unido, una encuesta realizada a 50 propietarios de perros reflejó conductas problemáticas en el 80% de los animales (O'Farrell, 1992), y otro estudio del mismo país, que incluía 722 perros de 502 hogares distintos, encontró que el 76% de los perros había mostrado agresividad, el 70% eliminación inadecuada, el 57% tiraba de la correa, el 48% era fácilmente excitable y el 23% mostraba un comportamiento inadecuado durante los viajes (Lindell, 2002). En Australia, en una encuesta realizada a 105 propietarios, se encontró que el 80% de los perros mostraba conductas indeseadas (Adams y Clark, 1989), mientras que en Dinamarca esta cifra fue del 29% en un estudio en el que sólo se analizaron 4 conductas indeseadas concretas (agresividad por dominancia hacia el propietario, agresividad intraespecífica por dominancia, ansiedad por separación y miedo a los disparos) (Rugbjerg et al, 2003) y

del 27,9% en otro en el que se analizó mediante encuestas los problemas de comportamiento de 1494 perros (Lund, 2001). En otro estudio holandés, fueron el 26% de los propietarios los que afirmaron que tenían algún problema con el comportamiento de su mascota (Endenburg y Knol, 1994). En España, este dato ascendió hasta el 92% de los propietarios encuestados, según un estudio realizado en la Facultad de Veterinaria de Lugo (González et al, 2011).

Tabla 1. Estudios de prevalencia basados en encuestas de población acerca de problemas de comportamiento.

Año	País	n	Prevalencia	Referencia
1985	EE.UU.	*	40%	Voith, 1985
1986	EE.UU.	1422	87%	Campbell, 1986
1989	Australia	105	80%	Adams y Clark, 1989
1992	Reino Unido	50	80%	O'Farrell, 1992
1994	Holanda	871	26%	Endenburg y Knol, 1994
2001	Dinamarca	1494	27,9%	Lund, 2001
2002	Reino Unido	722	*	Lindell, 2002
2003	Dinamarca	4359	29%	Rugbjerg, 2003
2011	España	232	92%	González y col, 2011

*Dato no encontrado en la bibliografía.

Las diferencias observadas entre estos estudios se pueden atribuir a las distintas metodologías empleadas para llevar a cabo las encuestas, pero también a diferencias entre países. Esto nos permitiría sospechar que datos que reflejen la realidad de un determinado país e incluso de una determinada zona, podrían carecer de validez en otro ámbito territorial. Los factores que influirían en estas diferencias pueden ser de tipo económico, demográfico, climatológico, de ordenación urbana incluso, pero sobretudo de tipo cultural. Esto obliga a que cualquier extrapolación deba hacerse con cautela y resalta la necesidad de disponer de estadísticas propias de cada zona geográfica.

También conviene recordar que las estadísticas de prevalencia de los problemas de comportamiento realizadas hasta la fecha pueden estar quedando obsoletas, ya que muchos de los estudios publicados tienen más de cinco y de diez años de antigüedad, por lo que podrían haberse producido modificaciones relevantes para los especialistas del comportamiento animal.

En cuanto a la distribución de los distintos problemas de comportamiento, la agresividad encabeza las listas de prevalencias de las alteraciones del comportamiento en la mayoría de los estudios realizados, ya sean encuestas de población, en las que el dato obtenido son quejas de propietarios (Voith 1985, Lindell 2002) o datos extraídos de casos que acuden a centros especializados en Etología, donde se obtienen diagnósticos etológicos (Landsberg 1991, APBC 2005, Bamberger y Houpt 2006). Algunos estudios citan la eliminación inadecuada en segunda posición, ya sea como queja del propietario (Voith 1985, Borchelt y Voith 1996) o como diagnóstico del etólogo (Landsberg 1991), y otros colocan las de ansiedades de distintos orígenes en este segundo puesto (Bamberger y Houpt 2006). Sin embargo, también hay estudios en los que no se observa este orden, como el de Campbell (1986), en el que las quejas más frecuentes fueron subirse a dos patas sobre las personas (37%) y ladrido excesivo (33%) o el que se realizó mediante encuestas a 433 veterinarios generalistas en España, para quienes el problema más frecuente era el comportamiento destructivo (Fatjó, 2006).

En relación con la comorbilidad, que se define como la existencia de varios problemas de conducta en un mismo individuo al mismo tiempo, Campbell (1986) encontró una media de 4,7 comportamientos problemáticos por perro y Lund (1996) 1,2 quejas por perro, en sus respectivas encuestas de población. Si empleamos datos de veterinarios, en los que los problemas de comportamiento se convierten en diagnóstico, encontramos 1,6 diagnósticos por perro en el caso del estudio de Bamberger y Houpt (2006) y 1,4 diagnósticos por perro según el estudio de Fatjó y colaboradores (2007), en este caso diagnósticos de agresividad únicamente.

Como ya se ha comentado, los problemas de conducta son una preocupación creciente para propietarios y veterinarios, y la importancia de tener estudios epidemiológicos propios residiría en la utilidad diagnóstica y preventiva tanto para veterinarios

generalistas como para especialistas en comportamiento. Si bien es cierto que la estadística nunca debe ser la única herramienta a emplear en el diagnóstico de ninguna patología, puede ayudar a orientar el diagnóstico de quienes no son duchos en la materia, así como proporcionar argumentos sólidos para poder concienciar a la población en el uso de estrategias preventivas.

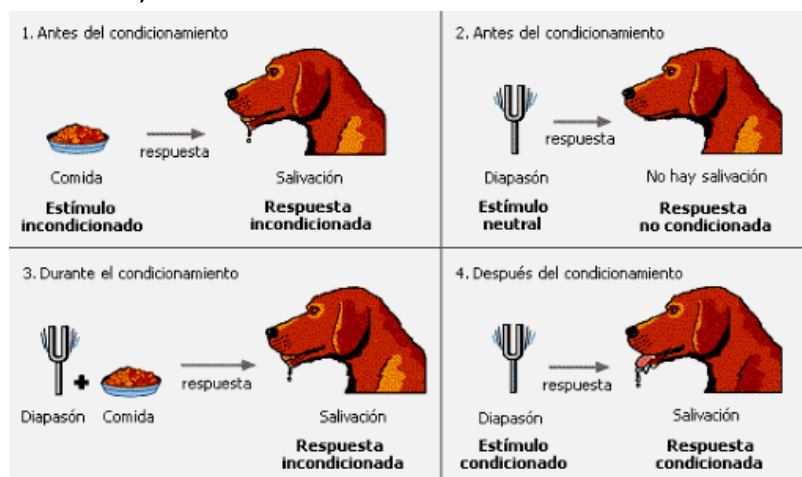
TÉCNICAS EMPLEADAS POR LOS PROPIETARIOS EN LA EDUCACIÓN DE SUS PERROS

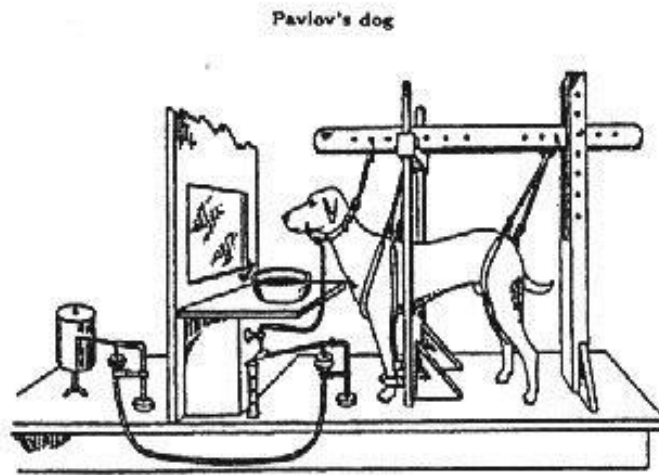
El aprendizaje es el proceso por el cual se adquiere, modifica o extingue una conducta como resultado de una experiencia. Se trata de un cambio en la conducta que es consecuencia de la experiencia, y que no puede por tanto explicarse en términos de fatiga muscular o de adaptación de los receptores sensoriales (Manteca, 2009). Para poder entender sobre qué principios se sustentan las técnicas empleadas por los propietarios para educar a sus perros, conviene explicar previamente la teoría del aprendizaje. Existen diversos mecanismos de aprendizaje:

1. **Aprendizaje asociativo:** mecanismo por el cual el animal puede realizar respuestas ante un estímulo, a través de la asociación entre dos eventos. Dentro del aprendizaje asociativo, podemos hablar de condicionamiento clásico y operante.

a. **Condicionamiento clásico:** es el mecanismo más simple por el cual los organismos pueden aprender acerca de las relaciones entre estímulos y cambiar su conducta en conformidad con las mismas. No se produce adquisición de nuevas respuestas, sino que una respuesta de carácter incondicionado ya existente se observa ante nuevas situaciones condicionadas. Hay aprendizaje porque se produce una asociación nueva entre un estímulo y una respuesta.

En este mecanismo de aprendizaje se basa el conocido estudio del Premio Nobel de Fisiología y Medicina en 1904 Iván Pavlov, quien asoció un timbre sonoro (estímulo neutro) con la presentación de la comida (estímulo incondicionado), de forma que su perro terminó hipersalivando (respuesta incondicionada al principio del estudio, condicionada al timbre después) por la simple audición del timbre (terminó siendo un estímulo condicionado).





b. **Condicionamiento operante:** mecanismo de aprendizaje por el cual el individuo asocia una conducta con sus consecuencias. Constituye el fundamento del adiestramiento de cualquier animal, entendido de la siguiente forma: si la conducta realizada va seguida de un estímulo agradable para el animal (refuerzo), su frecuencia de presentación aumenta; pero si va seguida de un estímulo desagradable (castigo), su frecuencia de presentación disminuye. Existen, pues, cuatro tipos de consecuencia:

i. **Refuerzo positivo:** algo agradable que se le da al animal, provocando así que la conducta tienda a repetirse (comida, caricias, palabras amables, juego, interacción social, etc.). Debe ser inmediato, su privación previa aumenta la motivación y puede ser de dos tipos: continuo (se le da siempre que haga la conducta, lo que le permite un aprendizaje más rápido) o discontinuo (no siempre que haga la conducta se le da, lo que hace más difícil la extinción de la conducta).

ii. **Refuerzo negativo:** eliminar algo que es desagradable para el animal, provocando así que la conducta tienda a repetirse. Por ejemplo, los perros que ladran a través de una valla a los extraños que pasan, ven reforzado este comportamiento por el propio extraño que se aleja con su ladrido. El extraño actúa como un estímulo aversivo para el perro, y desaparece con el ladrido de éste último, quien ve su conducta reforzada al liberarse de ese ser desagradable gracias a sus vocalizaciones insistentes.

iii. **Castigo positivo:** algo desagradable que recibe el animal, que hace que la conducta tienda a no repetirse. Se trata de un estímulo aversivo verbal, físico, auditivo o de otra naturaleza, que para ser efectivo debe ser: inmediato, de intensidad suficiente para que resulte desagradable para el animal pero sin causar dolor, sin ir acompañado de señales de aviso previas, continuo (siempre que aparezca la conducta debe aparecer el castigo), de corta duración (en cuanto el animal rectifica, el castigo debe terminar) y consistente (todo el entorno del animal debe actuar de la misma forma).

iv. **Castigo negativo:** eliminar algo que es agradable para el animal, que hace que la conducta tienda a no repetirse. Es la llamada técnica del “TIME-OUT”, y también debe cumplir una serie de características para realizarse correctamente: ser inmediato, no causar dolor, no ir precedido de señales de aviso, ser continuo, de corta duración y persistente. Éste es el tipo de consecuencia que estamos empleando cuando para inhibir una conducta indeseada de un animal cesamos el juego (estímulo agradable) o lo encerramos en una habitación privándolo de nuestra compañía (aislamiento social).

El condicionamiento operante es el mecanismo de aprendizaje más importante en la educación canina, tanto en las pautas aplicadas por parte del propietario como en las técnicas utilizadas en el adiestramiento profesional, y de ahí el interés de su estudio.

2. **Aprendizaje no asociativo:** En este tipo de aprendizaje no se produce asociación entre dos eventos, sino que la conducta se modifica tras la exposición repetida a un estímulo en un determinado contexto. Es decir, un único estímulo produce un cambio en la conducta. Dentro del aprendizaje no asociativo, podemos hablar de habituación y sensibilización. Según la teoría del proceso dual, habituación y sensibilización se producirían a la vez, y la conducta observada sería el resultado neto de los dos procesos.

a. **Habituación:** disminución o desaparición de la respuesta frente a un estímulo neutro, como consecuencia de la exposición repetida o prolongada al mismo. No debe confundirse con adaptación sensorial, fatiga muscular, desensibilización, aproximaciones sucesivas ni inundación.

b. **Sensibilización:** incremento de la respuesta frente a un estímulo neutro, como consecuencia de una presentación del mismo particularmente intensa.

Las técnicas de desensibilización sistemática, pilar de las terapias de modificación de conducta frente a miedos y fobias, están basadas en el condicionamiento clásico.

3. Otros tipos de aprendizaje:

a. **Impronta:** proceso de aprendizaje producido únicamente durante el periodo crítico, durante el cual el individuo aprende a reconocer el aspecto de la madre. Es un tipo de aprendizaje que, conocido como tal, sólo se da en las aves.

b. **Observación-imitación:** la existencia de este tipo de aprendizaje en los animales domésticos es aún motivo de discusión entre los científicos. Si bien es cierto que esta forma de aprendizaje existe en otras especies animales y que hay evidencias de que los cachorros de la especie canina aprenden por observación, no existen experimentos concluyentes acerca de esta forma de aprendizaje en los perros adultos.

c. **Reflexivo:** es la forma más compleja de aprendizaje, en cierta manera comparable con el razonamiento humano. Supone la capacidad de comprender la relación existente entre diferentes estímulos o acciones, dando lugar a una respuesta repentina fruto de la “comprensión” de la situación por parte del animal.

Los estudios que han investigado el comportamiento de los propietarios hacia sus mascotas han hecho especial hincapié en la relación entre diversos tipos de manejo y la presencia/ausencia de problemas de comportamiento (Hart and Hart, 1985; O'Farrell, 1987; Rogerson, 1989; Rogerson, 1990; Voith et al., 1992; Fisher, 1993; Peachey, 1993; Rogerson, 1993), pero apenas han indagado en las técnicas de adiestramiento usadas por los propietarios en la educación general de sus mascotas. Como parte de la exhaustiva anamnesis a la que se somete a los propietarios en las consultas especializadas en comportamiento, suele preguntarse sobre las técnicas

habituales de educación empleadas, pero hasta donde llegan nuestros conocimientos, no hay publicaciones sobre este tema. Sin embargo, conocer la forma que tienen los propietarios de corregir y premiar a sus animales es fundamental para los especialistas en Etología, para poder deducir las consecuencias derivadas de este tipo de manejo en el animal, así como para saber la importancia y el uso que dan a los elementos propios de motivación de sus perros (comida, juego, caricias, etc.), elemento muy útil en las terapias de modificación de conducta.

ACTUACIÓN DE LOS PROPIETARIOS FRENTE A LOS PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO DE SUS MASCOTAS

Nuestra percepción a lo largo de los años en el Servicio de Etología Clínica del Hospital Veterinario de la Universidad de Zaragoza es que son pocos los casos de comportamiento que llegan a la consulta de los especialistas. Teniendo en cuenta los resultados de las encuestas de población realizadas en los estudios previamente citados, entre un 26% y un 92% de los perros tienen problemas de comportamiento, sin embargo sólo una pequeña parte son llevados por sus propietarios al veterinario con el objetivo de solucionar el problema. Un estudio llevado a cabo en los EE.UU. estimó que el 70-75% de las conductas problemáticas de los perros confirmadas por sus propietarios nunca se consideraron lo suficientemente serias o peligrosas como para buscar consejo profesional (Anderson y Vacalopoulus, 1987), y en otro estudio realizado en Dinamarca acerca de los problemas de comportamiento como causa de eutanasia, se confirmó que de los perros eutanasiados debido a un problema de comportamiento, menos del 4,9% habían sido visitados y tratados por un veterinario especialista en Etología clínica (Mikkelsen y Lund, 2000). En otro estudio realizado en el Reino Unido, sólo el 25% de los propietarios que confirmaron problemas de comportamiento en sus mascotas los consideraron seriamente problemáticos (O'Farrell, 1992). Los motivos por los que los propietarios no acuden a un veterinario ante la aparición de un problema de comportamiento en sus mascotas pueden ser variados, y entre ellos podríamos incluir el desconocimiento para ellos de lo que los especialistas entienden por un problema de conducta, la falta de discernimiento entre algo fisiológico y algo patológico en lo que al comportamiento nos referimos, una falta de información acerca de la naturaleza de los problemas de conducta, el desconocimiento del valor potencial de las técnicas de modificación de conducta para corregirlos, la actitud relativamente tolerante de la mayoría de los propietarios y la percepción, según una encuesta de población (Case, 1988), de la falta de preparación de los veterinarios para solucionar este tipo de problemas. Por parte de los veterinarios, sin embargo, un 99,7% afirma considerar la solución a los problemas de comportamiento una responsabilidad veterinaria (Fatjó, 2006).

Pese a esta falta de búsqueda de asesoramiento profesional, tenemos la percepción, gracias de nuevo a nuestras exhaustivas anamnesis durante las consultas de comportamiento, de que son muchos los propietarios que por iniciativa propia intentan tratar los problemas de conducta por sí mismos, sin asesoramiento de ningún tipo. Todavía más importante que conocer la cantidad de individuos que llevan a cabo esta práctica frecuente, sería muy interesante conocer el porcentaje de éxito que tienen estas técnicas “caseras” a la hora de solucionar los problemas de comportamiento.

En lo referente a la búsqueda de asesoramiento por parte de los propietarios de perros con problemas de comportamiento existen estudios que confirman que de todos los propietarios con perros problemáticos, sólo el 51,8% buscó ayuda en distintos sectores profesionales. Como muestra la figura al pie del párrafo (Figura A), de estos, un 17,9% acudió a alguna asociación o club de adiestramiento canino, un 9,4% acudió a un especialista del comportamiento, un 8,6% a un veterinario generalista, y un 15,9% buscó asesoramiento en otros lugares (Rugbjerg, 2003, Figura A). Por otro lado, un estudio llevado a cabo por Shore y colaboradores (2008) también encontró que los cuidadores de perros preferían usar opciones de ayuda gratuitas antes que los servicios con coste económico.

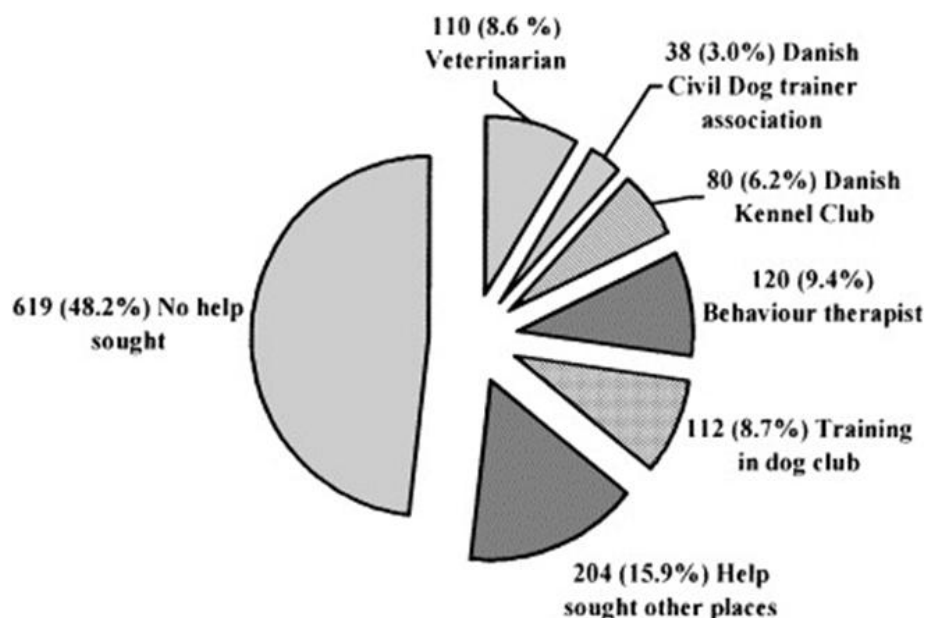


Figura A: Rubjerg, 2003

Conocer estos datos en nuestro ámbito geográfico de trabajo puede resultar muy útil para anticiparnos a estas tendencias y poder realizar una captación activa de casos.

PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN CANINA: TÉCNICAS EMPLEADAS Y UTILIZACIÓN DE SUS SERVICIOS POR PARTE DE LOS PROPIETARIOS

La educación canina es una herramienta esencial en los protocolos de modificación de conducta. Muchos servicios de Etología clínica cuentan con un equipo propio de educación canina para poner en práctica las técnicas de adiestramiento apropiadas en el tratamiento de cada problema de comportamiento, y tan esencial es aplicar un correcto protocolo de modificación de conducta como trasladar al equipo de educación canina el objetivo de la terapia. Etólogos y adiestradores deben pues trabajar juntos y con un mismo fin, y de ahí la importancia de conocer las técnicas empleadas por los últimos, ya que contar con un adiestrador poco cualificado o incorrectamente seleccionado puede suponer complicaciones para el etólogo (Myles, 1991).

Sin embargo, como hemos visto anteriormente, existe un porcentaje de propietarios que acude directamente a un profesional de la educación canina para solucionar los problemas de comportamiento de sus perros y en muchos casos no se trata de especialistas en modificación de conducta sino de adiestradores en obediencia básica que desconocen el origen el problema de comportamiento, pudiendo llegar a emplear técnicas contraproducentes para el problema en cuestión. Hay un número suficiente de trabajos que indican que la utilización de técnicas aversivas, incluyendo entre ellas el collar de descargas, puede producir un serio compromiso del bienestar animal. Así, Schilder y Van der Borg (2004) demostraron un aumento de las conductas relacionadas con el estrés en perros entrenados con descargas eléctricas, en relación con aquellos que no las recibieron. De la misma manera, Haverbeke y colaboradores (2008) evaluaron los métodos de entrenamiento utilizados en perros militares, y encontraron que los entrenadores que usaban menos estímulos nocivos conseguían mejor rendimiento que la media, y aquellos perros que recibían estímulos aversivos mostraban más respuestas de miedo y, por tanto, un impacto sobre el bienestar animal. Estos estudios sugerirían que si estas técnicas aversivas son aplicadas en un paciente con un problema subyacente de miedo o ansiedad, el resultado puede ser nefasto. De hecho, muchos de estos perros terminan acudiendo a un veterinario especialista en comportamiento cuando la situación se ha vuelto insostenible, y para

entonces el pronóstico puede ser muy reservado debido a las consecuencias del adiestramiento inadecuado. Conocer las técnicas empleadas por los adiestradores del ámbito geográfico en el que trabajamos puede ser útil para llevar a cabo campañas informativas con el objetivo de concienciar a la población diana para que busquen solución a los problemas de comportamiento en especialistas. Asimismo, nos permitiría sensibilizar a los profesionales de la educación canina de la importancia de trabajar este tipo de problemas basándose en un diagnóstico etológico y con unas directrices de trabajo pautadas por un especialista. Con el objetivo también de poder facilitar a estos profesionales información acerca de la opinión global que merecen de sus propios clientes, y de la forma que tienen los propietarios de llegar hasta ellos, parte de la encuesta realizada en el presente estudio está elaborada para obtener estos datos. En este sentido, no se ha encontrado en la bibliografía estudios conducentes a proporcionar cifras sobre estos aspectos de la educación canina.

OBJETIVOS

El objetivo general de este trabajo fue conocer la situación epidemiológica relativa a los problemas de comportamiento entre los perros que acuden a las consultas del Hospital Veterinario de la Universidad de Zaragoza por motivos no relacionados a problemas de conducta, prestando especial interés a las circunstancias relacionadas con la educación canina por parte de propietarios y adiestradores.

Para ello se establecieron los siguientes objetivos particulares:

1. Calcular la prevalencia y distribución de problemas de comportamiento canino en el ámbito de estudio.
2. Analizar el tipo de técnicas de educación que utilizan los propietarios con sus perros.
3. Conocer la actuación llevada a cabo por los propietarios cuando se presenta un problema de comportamiento en su perro.
4. Profundizar en el conocimiento de diversos aspectos del adiestramiento canino en el ámbito de estudio.

MATERIAL Y MÉTODOS

POBLACIÓN DE ESTUDIO

El estudio se llevó a cabo mediante una encuesta realizada a propietarios de individuos de la especie canina que acudieron al Hospital Veterinario de la Universidad de Zaragoza (HVUZ) y que se encontraban en la sala de espera de dicho Hospital en el horario comprendido entre las 10:00h y las 13:00h, durante los meses de Diciembre de 2011 a Junio de 2012. No se incluyeron en el estudio aquellos propietarios de individuos de la especie canina que acudían al Servicio de Etología Clínica del HVUZ ni a los que a su vez eran Licenciados en Veterinaria o estudiantes de la misma Licenciatura, evitando de esta manera el sesgo propio de un grupo de población cuyas actuaciones ante un problema de conducta de sus mascotas serían probablemente distintas de las del resto de la población. El estudio incluyó finalmente un total de 110 propietarios encuestados.

ENCUESTA EPIDEMIOLÓGICA

Se elaboró una encuesta de 12 preguntas numeradas, si bien cuatro de estas preguntas conducían a su vez a otra pregunta, por lo que el total real de preguntas fueron 16, encaminadas a obtener información de distintos aspectos relacionados con la presencia de problemas de comportamiento y las medidas de manejo llevadas a cabo por el propietario (Anexo 1). Pese a no establecer una división física entre preguntas, el cuestionario se compuso de tres partes bien diferenciadas, cada una de ellas englobando preguntas relacionadas con un aspecto concreto objeto de estudio:

1. Técnicas utilizadas por los propietarios en la educación general del perro:
 - a. Forma de premiar a su perro. Respuesta cerrada de opción múltiple: comida, caricias, palabras amables, juego y otras.
 - b. Forma de castigar a su perro. Respuesta cerrada de opción múltiple: la voz (una voz firme y fuerte), un tirón de correa, un castigo físico (golpe de intensidad variable en distintas zonas del cuerpo), un toque de atención firme sobre el cuerpo (con la intención de producir distracción, no dolor), un sonido distractor (tipo “chisst”) y otras (entre las respuestas se encontraron la

técnica de “alpha rolling” -tumbar de manera forzada al perro sobre su dorso- o el levantamiento del animal sujetándolo por la zona de piel sobrante del dorso de la nuca).

2. Existencia o no de problemas de conducta en su perro y, en el caso de existir, actuación llevada a cabo por el propietario:
 - a. Tipo de problema presentado por el perro. Respuesta abierta para el propietario, si bien posteriormente, el problema descrito se agrupó en las siguientes categorías: agresividad, miedos, falta de control en el paseo, vocalizaciones, conducta destructiva, eliminación inadecuada, hiperactividad, desobediencia y otros problemas de conducta.
 - b. Medidas llevadas a cabo por el propietario por iniciativa propia para intentar solucionar el problema. Respuesta abierta.
 - c. Eficacia de dichas medidas llevadas a cabo en el caso de que se hubieran intentado realizar, bajo criterio del propietario, en respuesta cerrada dicotómica: sí o no.
 - d. Búsqueda de asesoramiento por parte del propietario para solucionar el problema y fuente de asesoramiento empleada. Respuesta cerrada de opción múltiple: internet, programas de televisión, familiares, conocidos con perro, libros, un adiestrador cualificado, un veterinario generalista o un etólogo.

Con la finalidad de obtener información acerca de qué consideran los propietarios un problema de conducta, la primera pregunta de este apartado “¿Tiene usted algún perro con algún problema de comportamiento?” se hacía sin sugerir ninguna respuesta, para a continuación, una vez hubieran respondido, plantear la misma pregunta con respuestas sugeridas mostrando imágenes que ilustraran dichos comportamientos (Anexo 2). Así, las respuestas obtenidas inicialmente fueron categorizadas como “Problemas de comportamiento 1”, mientras que las obtenidas tras mostrar las respuestas sugeridas mediante imágenes fueron categorizadas como “Problemas de comportamiento 2”.

3. Utilización de los servicios de algún educador canino:
 - a. Requerimiento de un servicio de adiestramiento canino en alguna ocasión. Respuesta cerrada dicotómica: sí o no.

- b. En caso afirmativo, tipo de servicio requerido, en respuesta cerrada de opción múltiple con una sola opción válida: obediencia básica, modificación de conducta o ambas.
- c. Manera de contactar con el profesional. En el caso de que nunca se hubiera requerido dicho servicio, la pregunta se formulaba de forma hipotética para conocer dónde buscarían los propietarios a un adiestrador en caso de que lo necesitaran. La respuesta era cerrada de opción múltiple: por internet, mediante familiares, por medio de conocidos con perro que hubieran adiestrado a su mascota, en tiendas de animales, mediante publicidad (dípticos, jornadas de puertas abiertas, propaganda tipo carteles...) o consultando a un veterinario.
- d. Si se realizó algún adiestramiento, presencia o ausencia del propietario durante el mismo. También se permitió la opción “ambos”, en la cual el adiestramiento se realizó en parte en presencia del propietario y en parte sin él.
- e. Técnica empleada por el adiestrador en caso de que se supiera. Respuesta cerrada de opción múltiple: refuerzo positivo y tipos (comida, caricias, palabras amables, juego y otras) y castigo positivo/refuerzo negativo y tipos (voz, tirón de correa, castigo físico, toque de atención con la intención de producir distracción pero no dolor, sonido distractor tipo “chisst”, collar estrangulador, de espray, de esencia o eléctrico y otros). Debido a la dificultad que supone para un propietario, que desconoce la teoría del aprendizaje, diferenciar entre el uso de estas técnicas aversivas en forma de castigo positivo o de refuerzo negativo, se incluyeron ambas en el mismo grupo.
- f. Grado de obtención de resultados según criterio del propietario, para lo que se empleó la siguiente escala: lo consiguió del todo, en su mayor parte, lo convirtió en tolerable, escaso, nulo o incluso empeoramiento.
- g. Grado de satisfacción del propietario con el servicio proporcionado valorado en una escala del 1 al 5: nulo (1), bajo (2), considerable (3), medio (4), alto (5).

En resumen, de las dieciséis preguntas incluidas en la encuesta, catorce de ellas eran de respuesta cerrada (seis de ellas dicotómicas, ocho de ellas no dicotómicas y de opción múltiple), y dos de ellas de respuesta abierta. De las de respuesta cerrada,

todas ellas se plantearon de forma “respuesta sugerida” (aquellas en las que el entrevistador lee en voz alta las opciones de respuesta que tiene el entrevistado). Las dos últimas preguntas fueron de valoración cuantitativa (ver Anexo 1).

La encuesta recogía además datos generales del animal como son su nombre, edad, raza, sexo, estado de castración, procedencia y edad de adopción, con el objetivo de poder caracterizar a la población.

Durante la elaboración de la encuesta se siguieron una serie de normas con el fin de asegurar que la información recogida fuera fiable. Por ello, las preguntas se redactaron en lenguaje adecuado al nivel cultural de una población media, sin terminología científica incomprensible pero conteniendo las palabras que aportaran la información necesaria de analizar. Se evitaron las preguntas inculpatorias que pudieran hacer al propietario enfrentarse a la necesidad de dar una respuesta socialmente inadmisibles, así como aquellas que pudieran inducir a la respuesta correcta, para lo que se evitaron palabras “emotivamente” cargadas. También se estableció un determinado orden consecutivo de las preguntas que permitiera que éstas fueran más lógicas para la persona encuestada, con el objetivo de facilitar el paso de una pregunta a otra y consiguiendo así que el encuestado se anticipara mentalmente a la pregunta siguiente. Con este mismo objetivo se utilizaron preguntas encadenadas mediante el “efecto embudo”, comenzando por las más generales para posteriormente realizar las más restrictivas o específicas.

Una vez elaborada la encuesta, se realizó en forma de entrevista personal a los sujetos que cumplían los criterios de inclusión. Durante las entrevistas personales no se realizaron valoraciones de las actuaciones llevadas a cabo por los propietarios, con el fin de evitar en la medida de lo posible las respuestas inducidas.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Los datos fueron tabulados e integrados en una base de datos con el objetivo de poder facilitar su posterior análisis estadístico.

Se realizó un análisis descriptivo de las variables cualitativas obtenidas de la encuesta, obteniendo así las frecuencias y los gráficos representativos de dichas frecuencias.

Asimismo, se obtuvieron tablas de contingencia para analizar la relación entre las distintas variables cualitativas.

El análisis se llevó a cabo con el programa estadístico SPSS 15.0 para Windows. $P < 0.05$ se consideró estadísticamente significativo.

RESULTADOS

DATOS GENERALES RELACIONADOS CON EL ANIMAL

La edad de los perros incluidos en el estudio estuvo comprendida entre los 2 meses y los 16 años. La edad en el momento de adopción varió entre los 0 meses y los 6 años de edad, con la siguiente distribución: un 27,3% de los perros de la población encuestada fueron adoptados antes de las 6 semanas de edad (destete precoz), un 25,5% durante la edad óptima de adopción (6-8 semanas) y el 47,3% una vez finalizado el periodo de socialización (mayores de dos meses de edad). En cuanto a su procedencia, el origen resultó ser en un 35,5% de los casos de un particular, en un 23,6% de una tienda, en un 20,0% de una perrera, protectora o de la calle, en un 16,4% de un criador y, finalmente, en un 4,5% de los casos, de una camada propia. Un 52,7% eran machos (17,2% castrados) y un 47,3% eran hembras (25% esterilizadas). Las razas incluidas fueron American Staffordshire Terrier, Golden Retriever, Shi-tzu, Fox Terrier, Pastor Alemán, Montaña del Pirineo, Bulldog Francés, Cocker, Bichón Maltés, Bobtail, Pitbull, Husky Siberiano, Chow-chow, Schnauzer Enano, Bóxer, Caniche, West Highland White Terrier, Pastor del Pirineo, Sharpei, Yorkshire Terrier, Labrador Retriever, Rottweiler, Dobermann, Pastor Vasco, Pinscher Mini, English Staffordshire Terrier, Teckel, Chihuahua, Scottish Terrier, Airedale Terrier, Dogo Argentino, Bulldog Inglés, Grifón Italiano, Braco Alemán y Weimaraner.

Si ponemos en relación los datos obtenidos de la existencia de problemas de comportamiento y la edad de adopción del perro, el 26,3% de los animales con problemas se adoptaron durante la edad óptima de adopción (entre las 6 y las 8 semanas de vida), el 46,1% después de la edad óptima de adopción (mayores de dos meses) y el 27,6% antes de la edad óptima de adopción (destete precoz).

En relación con los datos obtenidos sobre la existencia de problemas de comportamiento y el origen del perro, el 38,2% de los animales con problemas procedían de particulares, el 22,4% de tiendas, el 22,4% de adopciones (perrera, protectora, calle), el 10,5% de criadores y el 6,6% de camadas propias. Sin embargo, y pese a no encabezar esta lista de problemas de comportamiento, el 77,3% de los animales procedentes de adopciones desarrollaron problemas de comportamiento.

TÉCNICAS EMPLEADAS POR LOS PROPIETARIOS EN LA EDUCACIÓN GENERAL DE SUS PERROS

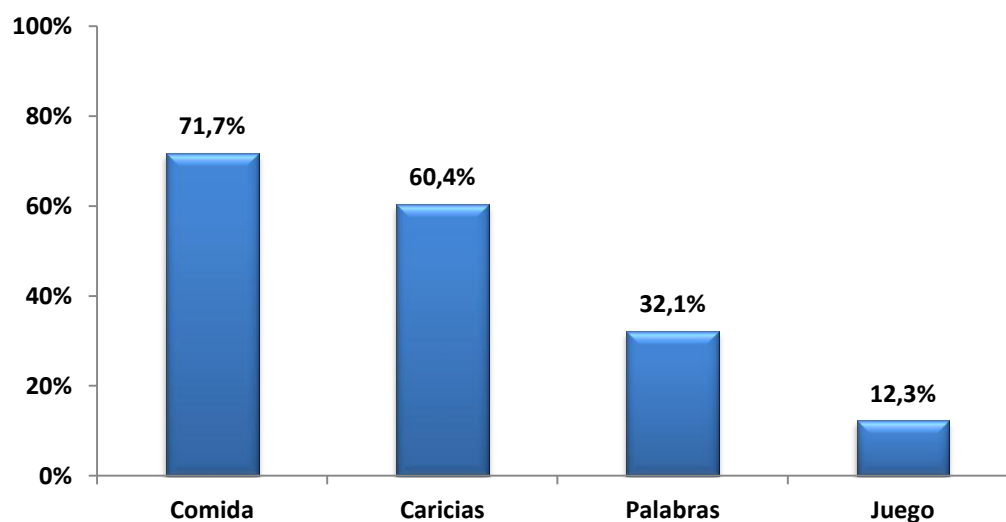
Los resultados de este apartado se exponen a continuación en forma de tablas y figuras.

Tabla 1.- Frecuencia del uso del refuerzo positivo, del castigo positivo y del castigo negativo por parte de los propietarios en la educación general de sus perros:

Técnica empleada	n	Porcentaje
Refuerzo positivo	106	96,4 %
Castigo positivo	109	99,1 %
Castigo negativo	1	0,9 %

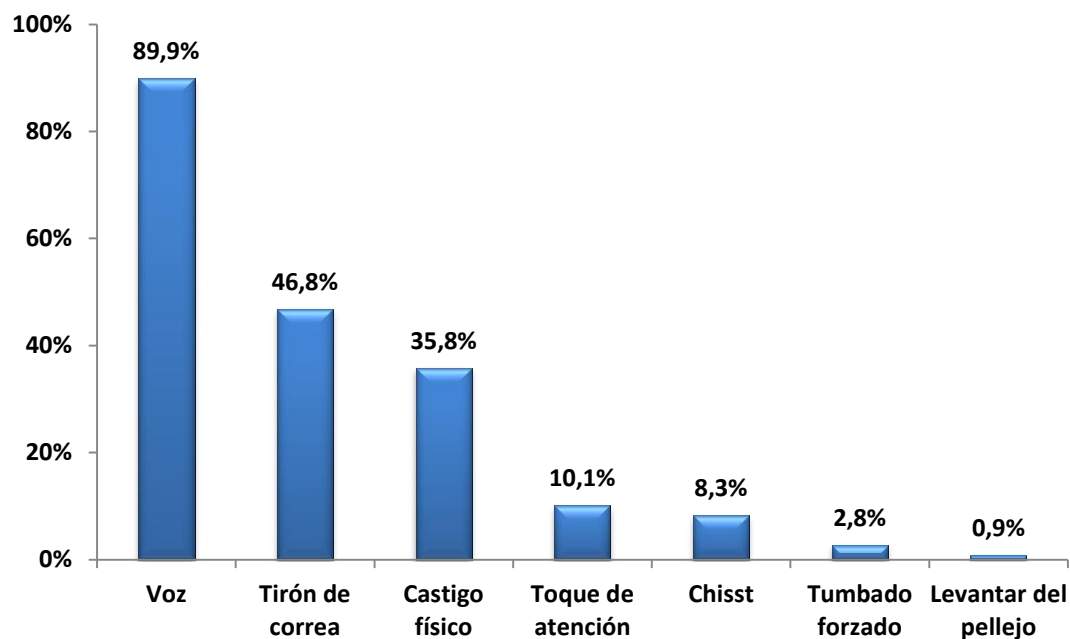
*Nótese que la suma total de todos los porcentajes es superior al 100%, ya que el modelo de encuesta permitía seleccionar tantas técnicas como fueran empleadas.

Figura 1.- Distribución del tipo de refuerzo positivo empleado por los propietarios (del total de propietarios que afirmaron emplear el refuerzo positivo):



*Nótese que la suma total de todos los porcentajes es superior al 100%, ya que el modelo de encuesta permitía seleccionar tantos tipos de refuerzo positivo como fueran empleados.

Figura 2.- Distribución del tipo de castigo positivo empleado por los propietarios (del total de propietarios que afirmaron emplear el castigo positivo):



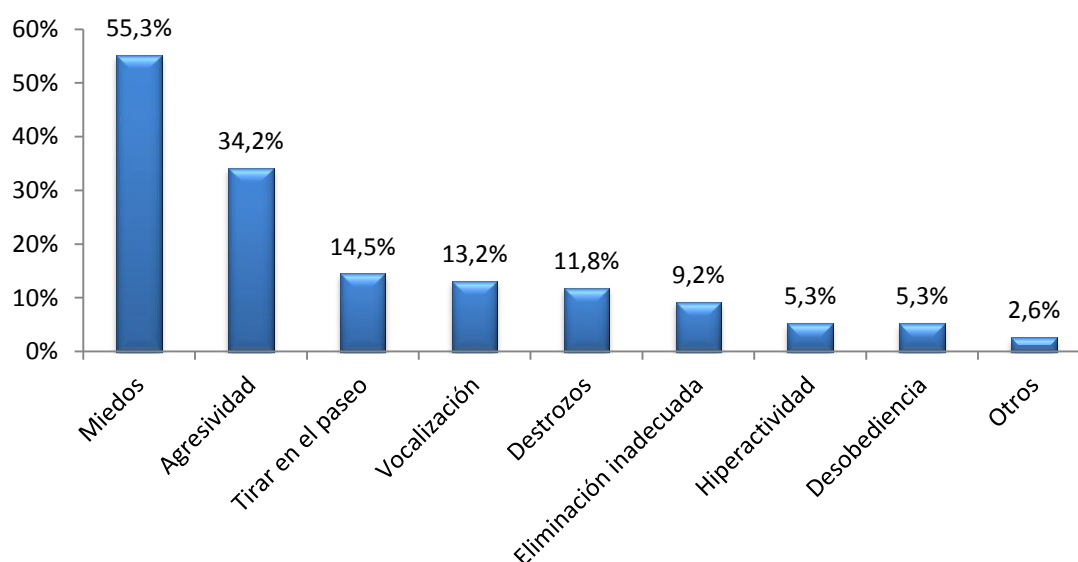
*Nótese que la suma total de todos los porcentajes es superior al 100%, ya que el modelo de encuesta permitía seleccionar tantos tipos de castigo positivo como fueran empleados.

Distribución del tipo de castigo negativo empleado por los propietarios (del total de propietarios que afirmaron emplear el castigo negativo): sólo un propietario afirmó emplear esta técnica, y el castigo negativo empleado fue el aislamiento social.

EXISTENCIA DE PROBLEMAS DE CONDUCTA EN SU PERRO Y ACTUACIÓN LLEVADA A CABO POR EL PROPIETARIO

La prevalencia de problemas de comportamiento en la población encuestada es del **69,1%**, distribuidos según se muestra en la Figura 3. En relación al manejo por parte de los propietarios, se ha encontrado relación estadística significativa ($p_v < 0,05$) entre el uso del castigo positivo en la educación general del perro y la existencia de problemas de comportamiento. Así, un 87,2% de los perros cuyos propietarios incluyeron el castigo positivo como método de educación con ellos, presentaron a su vez problemas de comportamiento.

Figura 3.- Distribución actual de los problemas de comportamiento en la población encuestada (del total de propietarios que afirmaron reconocer un problema de comportamiento en su mascota actual):



*Nótese que la suma total de todos los porcentajes es superior al 100%, ya que el modelo de encuesta permitía seleccionar tantos problemas de comportamiento como presentara el animal.

La comorbilidad, definida como la coexistencia en un mismo individuo de dos o más problemas, resultó ser de 1,5 problemas por perro.

No se encontraron relaciones estadísticamente significativas entre la existencia de problemas de comportamiento y el origen, edad de adopción, sexo o estado de castración de los animales, así como de la existencia de cada tipo de problema de comportamiento y el origen, edad de adopción, sexo o estado de castración de los perros de este estudio.

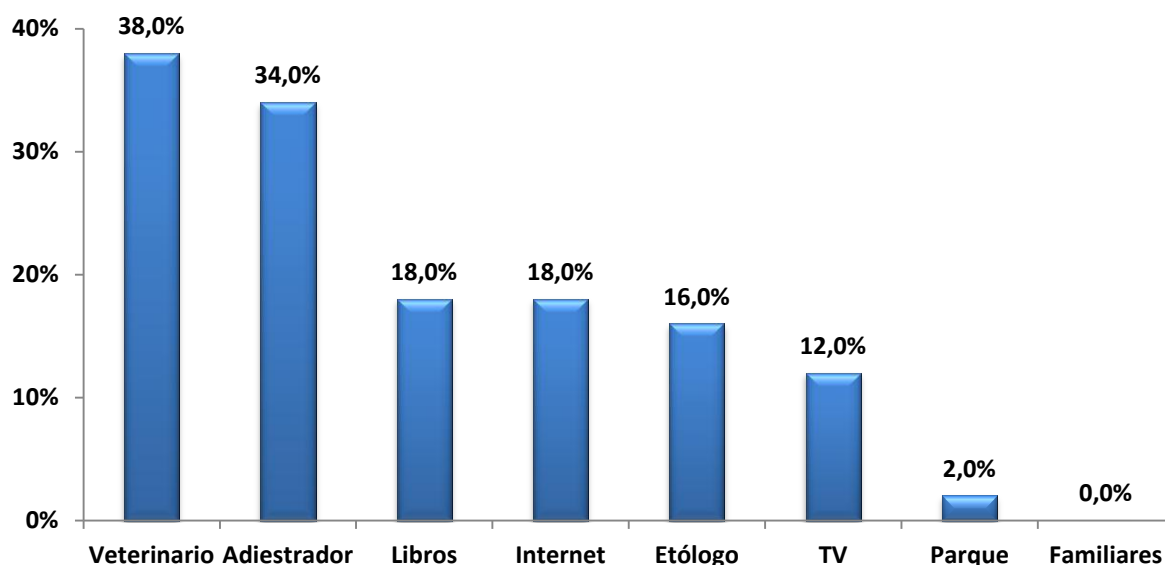
Tabla 2.- Distribución de los tipos de actuación llevados a cabo por parte del propietario:

Cuestión	n	Porcentaje
Problemas de comportamiento ¹	24	21,8 %
Problemas de comportamiento ²	95	86,4 %
Intento de corrección por el propietario (del total de propietarios que reconocieron un problema de conducta en alguno de sus perros)	63	66,3 %
Éxito de estas correcciones llevadas a cabo por el propietario (del total de propietarios que intentaron corregirlo)	12	19,1 %
Búsqueda de asesoramiento por parte del propietario (del total de propietarios que reconocieron un problema de conducta en alguno de sus perros)	50	52,6 %

¹ Aquellas conductas que fueron reconocidas por los propietarios como problemáticas desde un principio.

² Aquellas conductas reconocidas como problemáticas tras ser mostradas a los propietarios en forma de imágenes (ver Anexo 2).

Figura 4.- Distribución de las fuentes de información utilizadas por el propietario en caso de haber buscado asesoramiento:



*Nótese que la suma total de todos los porcentajes es superior al 100%, ya que el modelo de encuesta permitía seleccionar tantas fuentes de asesoramiento como hubieran sido empleadas.

UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS PROFESIONALES DE LA EDUCACIÓN CANINA

Un 17,4% (n=19) de los propietarios encuestados utilizó los servicios de un adiestrador. A continuación se describen diversos aspectos relacionados con estos servicios.

Figura 5.- Distribución de los tipos de servicios de adiestramiento utilizados por los propietarios encuestados (del total de propietarios que reconocieron haber requerido los servicios de un adiestrador):

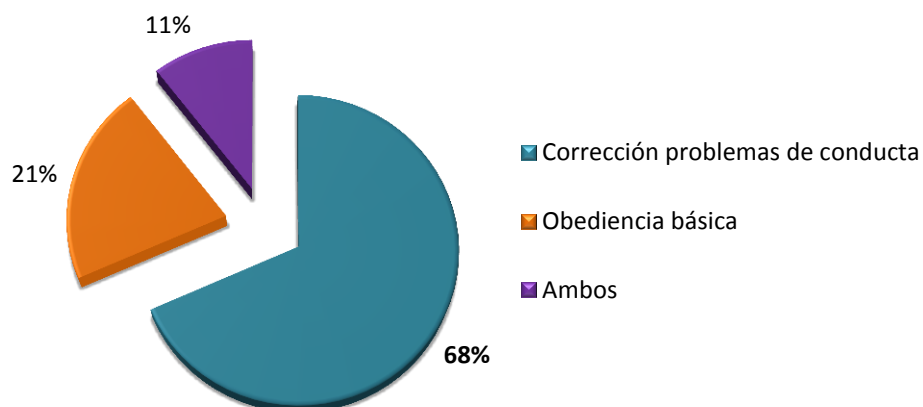
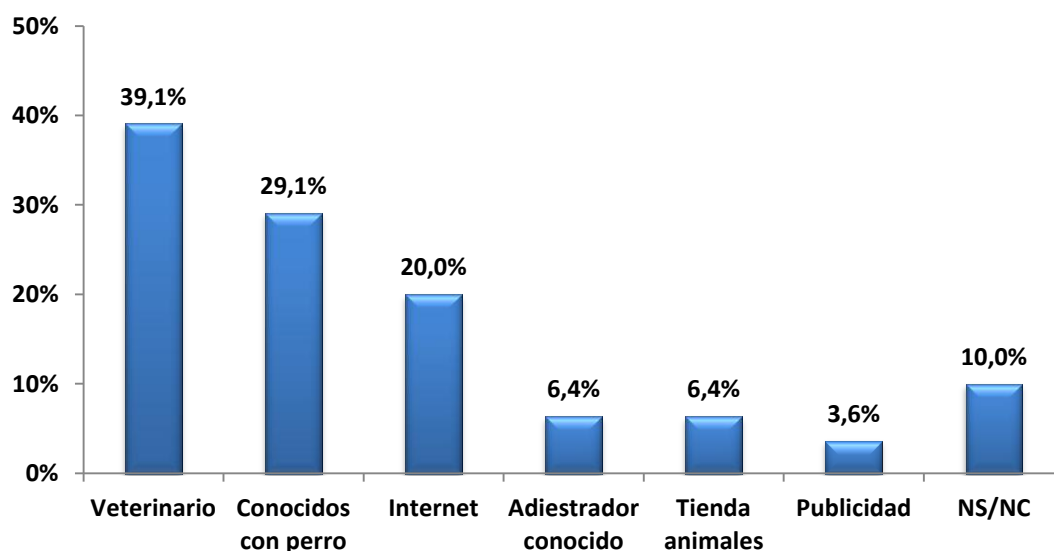


Figura 6.- Distribución de los medios empleados para acceder a un adiestrador:



*Nótese que la suma total de todos los porcentajes es superior al 100%, ya que el modelo de encuesta permitía seleccionar tantos medios para llegar a un adiestrador como hubieran sido o fueran a ser empleadas.

Figura 7.- Distribución de la modalidad de adiestramiento en función de la presencia o ausencia del propietario durante el mismo (del total de propietarios que reconocieron haber requerido los servicios de un adiestrador):

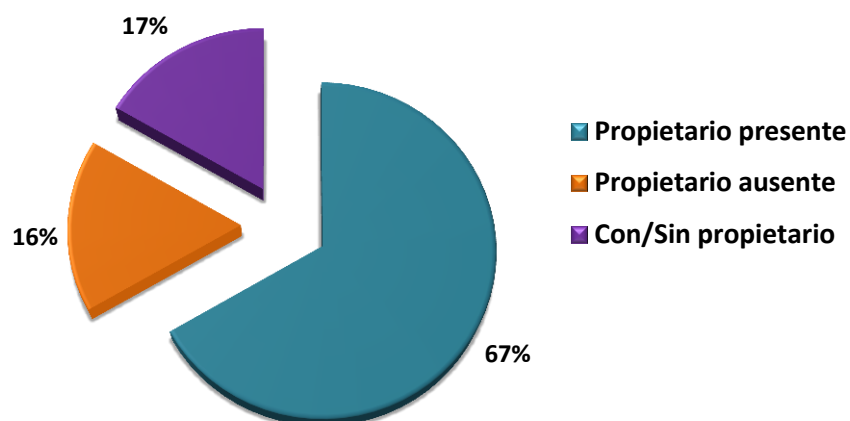
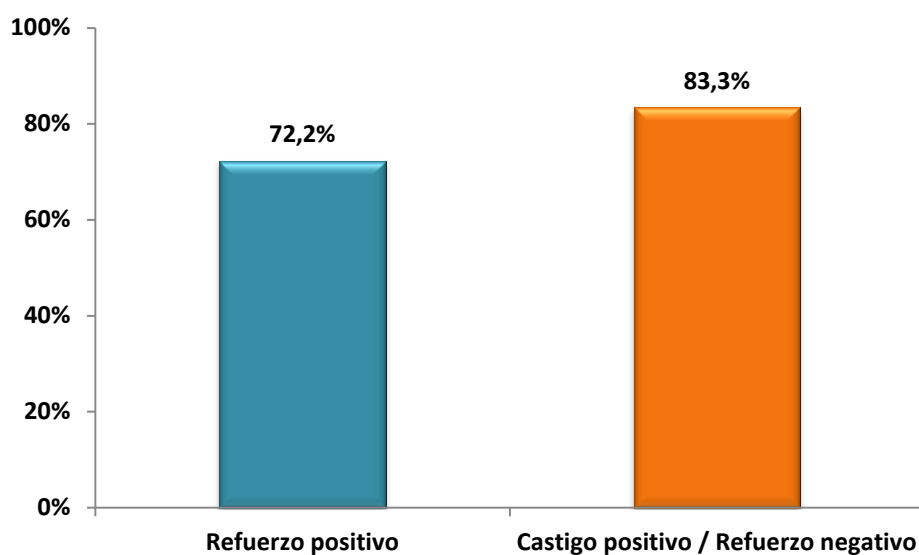
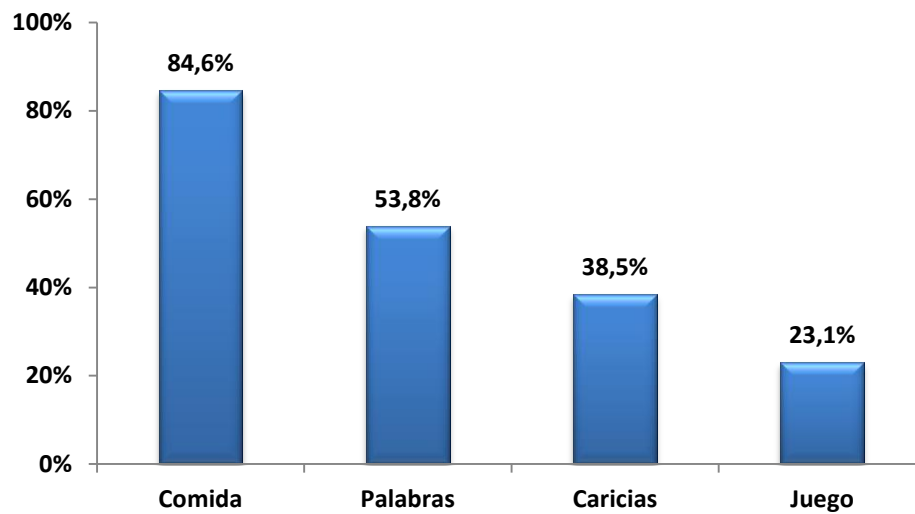


Figura 8.- Distribución del tipo de técnica empleada por el adiestrador (del total de propietarios que reconocieron haber requerido los servicios de un adiestrador):



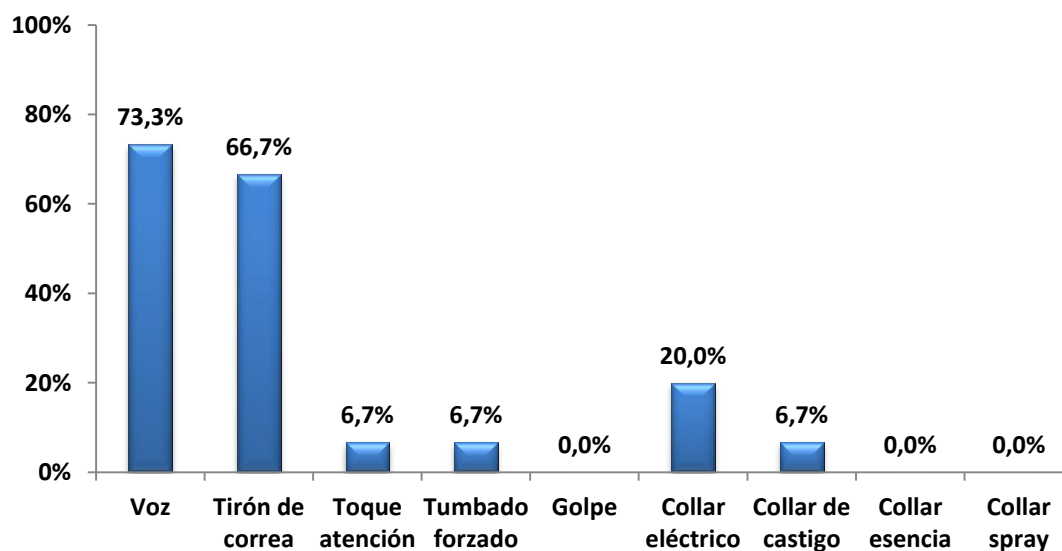
*Nótese que la suma total de todos los porcentajes es superior al 100%, ya que el modelo de encuesta permitía seleccionar tantos métodos de adiestramiento como fueran empleados.

Figura 9.- Distribución del tipo de refuerzo positivo utilizado por el adiestrador (del total de propietarios que citaron el uso de refuerzo positivo en el adiestrador contratado):



*Nótese que la suma total de todos los porcentajes es superior al 100%, ya que el modelo de encuesta permitía seleccionar tantos tipos de refuerzo positivo como fueran empleados.

Figura 10.- Distribución del tipo de castigo positivo/refuerzo negativo utilizado por el adiestrador (del total de propietarios que citaron el uso de refuerzo positivo/refuerzo negativo en el adiestrador contratado):



*Nótese que la suma total de todos los porcentajes es superior al 100%, ya que el modelo de encuesta permitía seleccionar tantos tipos de castigo positivo como fueran empleados.

Figura 11.- Distribución del nivel de obtención de resultados conseguido por los servicios del adiestrador, según criterio de los propietarios (del total de propietarios que reconocieron haber requerido los servicios de un adiestrador):

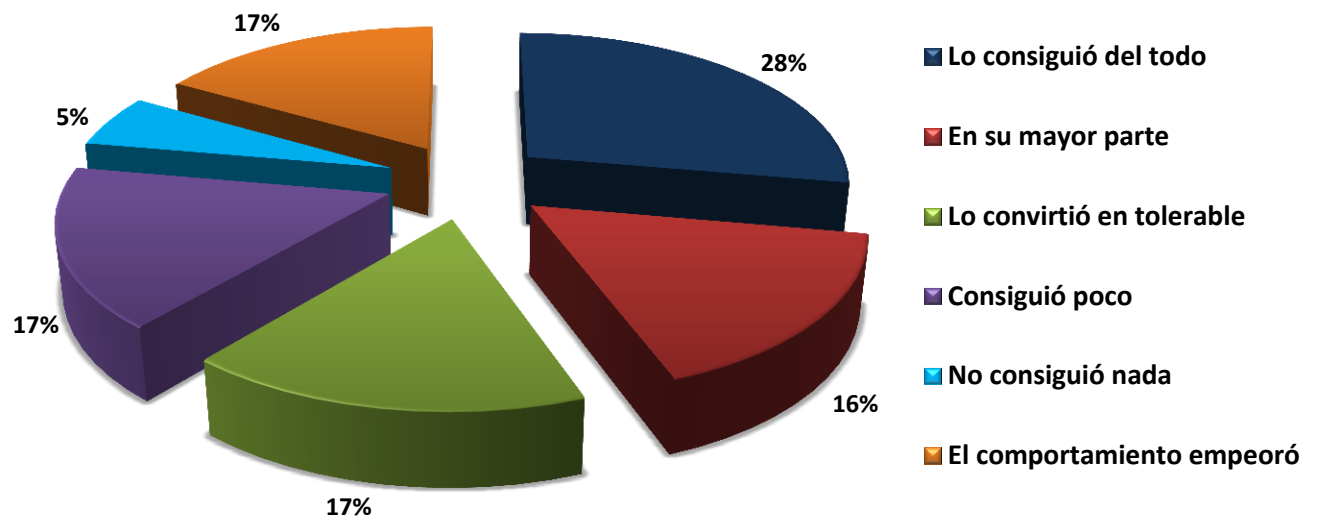
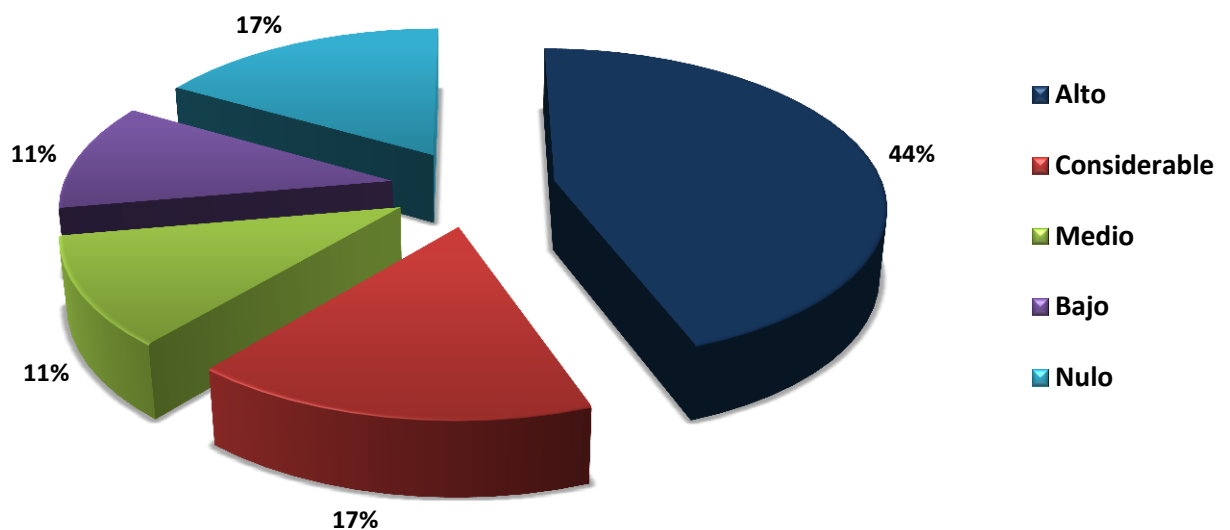


Figura 12.- Distribución del nivel de satisfacción general proporcionado por los servicios del adiestrador, según criterio de los propietarios (del total de propietarios que reconocieron haber requerido los servicios de un adiestrador):



En relación con el tipo de técnica empleada, se ha encontrado relación estadísticamente significativa ($p_v < 0,05$) entre la satisfacción del propietario y el uso del refuerzo positivo por parte del adiestrador.

DISCUSIÓN

En este trabajo se han analizado mediante encuestas de población una serie de datos relativos a los problemas de conducta de los perros propiedad de la población encuestada, como son las técnicas empleadas en educación canina por los propietarios, la presencia de problemas de conducta en sus perros, la actuación llevada a cabo por dichos propietarios ante este tipo de situaciones, o la utilización de los servicios de los profesionales de la educación canina.

Un aspecto del estudio a tener en cuenta es que si bien es cierto que la muestra analizada es extensa ($n=110$), no debemos olvidar que como en todos los estudios basados en cuestionarios, puede existir un cierto margen de error debido a la imposibilidad de contrastar los hechos que los encuestados afirman como ciertos. En este caso, cabría esperar por ejemplo una subestimación de la utilización de técnicas aversivas por parte de los propietarios hacia sus mascotas, o una sobrestimación de la búsqueda de asesoramiento en profesionales, pese a haber elaborado las preguntas de la forma menos inculpatória posible.

Se seleccionó dicha población para el estudio por considerarse representativa de la población del área urbana y periurbana de Zaragoza por su nivel cultural y económico, ya que al HVUZ acuden tanto propietarios remitidos de distintas clínicas y barrios de Zaragoza como aquellos que eligen venir por propia iniciativa a las consultas generales o de especialidades.

A continuación se discuten los resultados obtenidos en cada uno de los bloques de estudio.

Técnicas utilizadas por los propietarios en la educación general de sus perros

La gran mayoría de los encuestados (96,4%) afirmó utilizar el refuerzo positivo para educar a su perro. Cabe destacar la importancia de la comida para los propietarios como elemento motivador y el poco valor que recibe, sin embargo, el juego, un elemento básico de motivación para muchos perros. La simple comodidad o la eficacia

de la comida como elemento de refuerzo primario, que no incita a buscar otros refuerzos positivos complementarios, podría explicar el menor uso de otro tipo de premios.

Si bien el uso del refuerzo positivo resultó muy frecuente, la casi totalidad de los encuestados (99,1%) también afirmó corregir a su perro utilizando el castigo positivo. Esto indicaría que la mayoría de los propietarios combinan refuerzo positivo con castigo positivo, y que incluso algunos propietarios educan a sus perros empleando exclusivamente el castigo positivo. De los que afirmaron emplear castigo positivo, casi la mitad (46,8%) afirmó emplear el tirón de correa como método de corrección cuando el perro iba atado, y más de un tercio (35,8%) el castigo físico. Diversos estudios han demostrado que el empleo de estas técnicas aversivas como método de adiestramiento podría producir una merma en el bienestar de los animales (Schilder & Van der Borg, 2004; Haverbeke et al, 2008). Asimismo, el uso del castigo positivo mediante técnicas aversivas podría ser incluso contraproducente. Este hecho estaría apoyado por la relación significativa encontrada en este estudio entre el uso del castigo positivo por parte de los propietarios y la existencia de problemas de comportamiento. Si bien no es objeto de este estudio analizar las consecuencias negativas de estas técnicas empleadas en la educación general de un perro, conviene recordar estos datos para no olvidar preguntar en la consulta de etología clínica las técnicas que emplea el propietario con su mascota, así como recalcar la necesidad de realizar campañas informativas para la prevención de problemas de comportamiento derivados del manejo incorrecto por parte de los propietarios.

En cualquier caso, aunque el uso del castigo positivo fue frecuente, cabe destacar que la gran mayoría de propietarios (89,9%) afirmó emplear la voz como castigo positivo, aunque no es posible determinar, dado el diseño de la encuesta y por no ser el objeto de esta investigación, el grado de aversión de este castigo en función del tono de voz y del carácter del perro.

Finalmente, cabe recalcar que sólo un propietario aseguró emplear como método de castigo el castigo negativo, empleando para ello el aislamiento social (encerrar al perro en una habitación en la que los propietarios no están presentes). El castigo negativo, sin embargo, puede ser útil para corregir comportamientos indeseados en cachorros.

Es labor, tanto de veterinarios generalistas como de etólogos, informar a los propietarios de la existencia de esta técnica alternativa al castigo positivo a hora de educar a un animal.

Prevalencia de problemas de conducta en el perro:

Muchos han sido los estudios realizados para conocer la prevalencia real de los problemas de comportamiento en distintas zonas geográficas, pero hasta ahora ninguno se había realizado en Zaragoza. La prevalencia de problemas de comportamiento obtenida en nuestro estudio es del 69%, inferior (92%) a la hallada en el estudio más actual y más próximo geográficamente (González et al, 2011), y superior (26-29%) al de estudios realizados en países nórdicos (Endenburg y Knol, 1994; Lund, 2001; Rugbjerg et al, 2003). Entre la población con problemas de comportamiento, la distribución del sexo fue equilibrada (48,7% machos y 51,3% de hembras), si bien 77,6% eran animales enteros. En cuanto al origen del perro, en este estudio la mayoría de los perros con problemas de comportamiento procedía de particulares, aunque convendría realizar estudios que profundizasen en los motivos de este resultado: manejo incorrecto, destete precoz, adopción tardía, etc. En relación con la edad de adopción, cabría destacar de este estudio que sólo una cuarta parte de los animales se adoptaron durante la edad óptima de adopción (de la sexta a la octava semanas de vida), un porcentaje muy bajo si tenemos en cuenta que es una de las circunstancias que pueden contribuir en mayor medida en la prevención de problemas de comportamiento.

El problema más frecuente fue el miedo (55,3%), seguido de la agresividad. Este dato contrasta con otros estudios anteriores (Voith 1985, Landsberg 1991, Lindell 2002, APBC 2005, Bamberger y Houpt 2006), donde la agresividad encabeza la lista de problemas de comportamiento más frecuentes. Sin embargo, los presentes resultados coincidirían con los últimos datos obtenidos de nuestra propia base de datos de los casos atendidos en el Servicio de Etología Clínica del HVUZ, donde la queja más frecuente actualmente es el miedo (resultados no publicados), mientras que en años anteriores lo fueron los problemas de agresividad. Este hecho podría indicar que la distribución de los problemas de comportamiento está cambiando, sugiriendo la

necesidad de actualizar los estudios ya publicados. La comorbilidad obtenida aquí (1,5 problemas por perro) también coincide con la cifra observada en estudios precedentes (Campbell, 1986; Lund, 1996; Bamberger y Houpt, 2006; Fatjó, 2007).

Actuación llevada a cabo por el propietario ante la existencia de un problema de conducta

La percepción de lo que constituye un problema de comportamiento en los perros es un hecho muy subjetivo y depende de cada propietario. Beaver (1994) encontró que los comportamientos de los perros que los propietarios consideran problemáticos varían desde los que sólo se mencionan en las encuestas hasta los que se consideran lo suficientemente graves como para buscar ayuda profesional. En nuestro estudio, casi un 22% de los propietarios reconoció desde el primer momento que había tenido alguna mascota con algún problema de comportamiento. Sin embargo, cuando se especificaba a los encuestados a qué tipo de conductas nos referíamos cuando hablamos de un problema de comportamiento, a través de ejemplos, el porcentaje de propietarios que reconocían algún problema de conducta en alguno de sus perros ascendía hasta un 86,4%. Esto hecho indicaría que la gran mayoría de los propietarios infravalora la existencia de problemas de comportamiento en su mascota. Los motivos principales por los que estos propietarios no conciben estas conductas como problemas del comportamiento son diversos. Así, puede ser que consideren que es algo normal, que forma parte del carácter de su mascota, o/y que no tiene solución, por lo que no se convierte para ellos en un trastorno del comportamiento como tal, sino en un rasgo del carácter con el que deben convivir. El hecho de que algunos propietarios sí acudan a la consulta de un etólogo para buscar solución a estos problemas y, sin embargo, otros lo consideren algo inevitable y sin solución, sugiere la necesidad de hacer una captación activa de casos. Así mismo, sería interesante poder llevar a cabo campañas informativas para que la población conozca la existencia de los servicios veterinarios de los etólogos clínicos. Estas estrategias podrían disminuir en un futuro, entre otros, el número de animales que son eutanasiados debido a problemas de comportamiento (Mikkelsen & Lund, 1999).

Un dato interesante a resaltar es que dos tercios (66,3%) de los propietarios cuyo perro tenía algún problema de conducta afirmó inicialmente haber intentado solucionarlo por sí mismo sin consultar previamente ningún tipo de asesoramiento, si bien obtuvieron un porcentaje de éxito inferior al 20%. Este dato podría ser utilizado en la consulta para argumentar a los propietarios la utilidad de contar con ayuda profesional cuando aparece un problema de conducta en su mascota.

En cualquier caso, más de la mitad de los propietarios cuyo perro tenía algún problema de conducta (52,6%) buscó asesoramiento para solucionarlo, y pese a que más de un tercio de ellos (38%) afirmó recurrir a un veterinario, sólo el 16% consultó a un etólogo clínico. De este dato se desprende la importancia que tienen los veterinarios generalistas a la hora de derivar casos a los especialistas. En este sentido, existen estudios en España que han verificado la reticencia de los veterinarios generalistas a remitir casos a los especialistas en comportamiento canino, con más de un 35% de veterinarios que, por diversos motivos, afirmaron jamás remitir a un especialista, a saber: reticencia a la remisión en general, falta de comunicación con el especialista tras haber remitido el caso, falta de formación en etología como para reconocer y así derivar casos de esta especialidad, o incluso, todavía, la falta de reconocimiento de la etología como especialidad veterinaria (Fatjó et al, 2006).

Otros dos datos importantes obtenidos en este estudio son, por un lado, que la segunda fuente de información más empleada por propietarios de perros con problemas de conducta son los adiestradores (34%) y, por otro, que el asesoramiento obtenido de internet y programas de televisión ascendería de manera conjunta hasta un 30%, cifra alarmante si tenemos en cuenta que el tipo de información que se busca en ocasiones es sobre agresividad, ansiedades o miedos, y que la veracidad de la información obtenida por estos medios no siempre está contrastada.

Utilización de los servicios de profesionales de la educación canina:

En el presente estudio, el 17,3% del total de los propietarios encuestados requirió en algún momento de la vida de su perro un profesional de la educación canina, independientemente de que hubiera mostrado problemas de comportamiento o no.

Más de dos tercios de estos propietarios (68,4%) lo solicitaron para modificar alguna conducta indeseada, y en menor medida para obediencia básica o ambas finalidades. Este dato recalca la necesidad de que los profesionales de la educación canina adquieran unos conocimientos básicos en etología que les permitan identificar estos problemas y así trabajar en colaboración con los etólogos, quienes diagnosticarán al paciente y les indicarán el tipo de trabajo que proporcionará mayor éxito al tratamiento. De esta manera podrán dar un servicio completo y efectivo a los clientes que les demanden este tipo de servicios, que como hemos apreciado, son los más frecuentemente solicitados.

De todos los propietarios encuestados, la fuente de información empleada para encontrar a un adiestrador fue, en la mayor parte de los casos (39,1%), su veterinario, seguido de un conocido que ya hubiera adiestrado a su perro (29,1%) y de quienes lo buscarían por Internet (20%). Estos podrían ser, pues, para un adiestrador, los medios óptimos para llegar a su clientela, y no otras estrategias de marketing que parecen ser menos efectivas (carteles, dípticos, jornadas de puertas abiertas...), con apenas un 3,6% de propietarios captados por estos medios.

De los adiestradores contratados por los propietarios encuestados, más de dos tercios (66,7%) de los mismos realizaron todo el adiestramiento en presencia de los propietarios, la cual consideramos la mejor modalidad de trabajo ya que al fin y al cabo es el propietario con quien el animal va a convivir, con quien el vínculo está dañado o debe mejorarse en caso de problema, y quien debe establecer un lenguaje de comunicación con la mascota. Sin ser el objetivo de este trabajo, desconocemos en qué casos de cada modalidad el éxito fue superior, aunque según los datos que arroja nuestra encuesta, no existe relación estadística entre la modalidad empleada y la solución al problema, ni entre la modalidad empleada y la satisfacción por parte de los propietarios. No obstante, estudios más amplios y específicos deberían realizarse para valorar realmente el efecto del tipo de adiestramiento sobre la resolución del problema de conducta.

Los métodos empleados por los adiestradores fueron refuerzo positivo en un 72,2% y castigo positivo/refuerzo negativo en un 83,3% (estas dos técnicas se agruparon debido a la dificultad para los propietarios de diferenciarlas, ya que algunos de los

elementos empleados en las mismas –collar de ahogo, collar eléctrico- pueden usarse en ambas técnicas). De nuevo esto nos indica que tal y como sucede con los propietarios, si bien la mayoría de los adiestradores combina ambas técnicas, los hay que sólo emplean las técnicas aversivas como forma de adiestramiento, pese a los estudios que demuestran lo nocivo que podría resultar para el animal el uso de este tipo de técnicas, como se ha comentado anteriormente (Schilder & Van der Borg, 2004; Haverbeke et al, 2008). Este hecho debería ser tenido en cuenta por los etólogos antes de seleccionar a un adiestrador colaborador para trabajar en su equipo.

Al igual que los propietarios, los adiestradores también utilizan fundamentalmente la comida (84,6%) como refuerzo positivo y poco el juego (23,1%), aunque lo usan más que los propietarios, probablemente porque conocen su eficacia a la hora de aumentar la velocidad de respuesta por parte del perro. En cuanto a las técnicas aversivas, conviene destacar el alto porcentaje de adiestradores que emplea el tirón de correa para corregir a los perros (66,7%), así como la frecuencia de uso de collares eléctricos (20%), pese a sus consecuencias sobre el Bienestar Animal (Schilder & Van der Borg, 2004). El empleo de estas técnicas lleva muchas veces a los propietarios a abandonar las sesiones de adiestramiento y en ocasiones esos perros terminan en la consulta de un veterinario generalista o etólogo con los problemas agravados debido a malas asociaciones y situaciones traumáticas vividas. De nuevo, estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de formación de los adiestradores en conceptos básicos de comportamiento y origen de los problemas de conducta. En relación con este hecho, se ha encontrado relación estadística significativa ($p_v=0,025$) entre el empleo del refuerzo positivo por parte de los adiestradores y la satisfacción de los propietarios con el servicio recibido, lo que destaca que las técnicas de refuerzo positivo están mejor valoradas. Este hecho también debería ser un argumento de peso para que los adiestradores empleen estas técnicas con las mascotas de sus clientes.

En cuanto al éxito de las técnicas empleadas por los adiestradores, sólo en una cuarta parte (27,8%) de los casos atendidos, los propietarios vieron totalmente conseguidos los objetivos para los que contrataron el servicio del adiestrador, independientemente de que acudieran para solucionar un problema de conducta o para hacer obediencia básica. Cabe destacar que el comportamiento incluso empeoró tras el adiestramiento

en un 16,7% de los casos, una cifra que podría ser considerada elevada si tenemos en cuenta las consecuencias derivadas. En cualquier caso, esta encuesta no permitió conocer la causa del empeoramiento, que podría estar relacionado con el tipo de problema que presentaba el animal o una falta de cumplimiento por parte de los propietarios.

Independientemente del grado de éxito, el grado de satisfacción general de los propietarios con el servicio recibido fue muy alto en el 44,4% de los casos, lo que indicaría que hubo propietarios completamente satisfechos con el servicio recibido pese a no haber obtenido los resultados esperados. Esto podría deberse a que convertirlo en tolerable para ellos fuera suficiente y el servicio del adiestrador cumpliera estas expectativas. Es destacable el porcentaje de propietarios cuyo grado de satisfacción fue nulo (16,7%) ya que esto podría actuar de publicidad negativa para este tipo de profesionales, teniendo en cuenta que casi el 30% de la población encuestada buscaría un adiestrador consultando a un conocido que hubiera adiestrado a su perro (la estrategia comúnmente llamada del “boca a boca”). Este hecho, así como otros citados previamente, indicarían las vías de mejora de algunos aspectos de la profesión de educador canino.

CONCLUSIONES

1. La prevalencia de problemas de comportamiento en la población canina objeto de estudio fue del 69%. El problema de comportamiento con mayor prevalencia en nuestro estudio fue el miedo, seguido de los problemas de agresividad.
2. El método general de educación canina utilizado por la mayor parte de los propietarios encuestados fue la combinación de refuerzo positivo y castigo positivo, siendo éste último el único empleado en un pequeño porcentaje de la población.
3. La gran mayoría de los propietarios desconoce qué se entiende por un problema de comportamiento, así como el papel que desempeñan los distintos profesionales en su resolución.
4. Más de dos tercios de los propietarios cuyo perro presentó un problema de comportamiento intentó inicialmente solucionarlo por sí mismo, siendo muy bajo el porcentaje de éxito en la resolución del problema.
5. Más de la mitad de los propietarios con perros con conductas problemáticas buscó asesoramiento, principalmente en su veterinario o en un adiestrador, mientras que a la búsqueda de asesoramiento en un etólogo se recurrió tan sólo en un 16% de los casos, menos frecuente que la consulta en libros o en Internet.
6. Un 17,3% de la población encuestada requirió alguna vez los servicios de un adiestrador, principalmente para modificar conductas indeseadas. La forma más frecuente de acceder hasta este sector profesional fue a través de su veterinario o por recomendación de algún conocido que previamente hubiera adiestrado a su perro.
7. Un porcentaje importante de adiestradores (83,3%) utilizan como base del método de educación canina técnicas basadas en el castigo positivo y el refuerzo negativo (tirones de correa, collares de descargas,...), si bien es cierto que la mayoría lo combinan con refuerzo positivo.
8. Sólo una cuarta parte de los propietarios que emplearon los servicios de un adiestrador vieron totalmente conseguidos los objetivos por los que lo contrataron, sin embargo, casi la mitad de ellos quedaron totalmente satisfechos con los servicios proporcionados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adams GJ, Clark WT. The prevalence of behavioural problems in domestic dogs; a survey of 105 dog owners. Aust Vet Pract. 1989; 19: 135–137.

AHAA Pet owner survey results. Trends Magazine. 1993; IX: 32.

Anderson RK, Vacalopoulos A. Demographic characteristics of dogs: their owners and reported dog behavior problems. American Veterinary Society of Animal Behavior Newsletter. 1987; 10: 3.

APBC Annual Review of Cases 2005. Disponible en la red: http://www.apbc.org.uk/news_items/review_2005.htm

Bamberger M, Houpt KA. Signalement factors, comorbidity, and trends in behavior diagnoses in dogs: 1644 cases (1991-2001). Journal of the American Veterinary Medical Association. 2006; 229: 1591-1601.

Beaver B. Canine social behavior. En: Beaver B. Canine behavior: A Guide for Veterinarians. Philadelphia: WB Saunders Company; 1999. p. 137-199.

Beaver BV. Owner complaints about canine behavior. Journal of the American Veterinary Medical Association. 1994; 204: 1953-1955.

Borchelt PL, Voith VL. Aggressive Behavior in Dogs and Cats. En: Voith VL y Borchelt PL, eds. Readings in Companion Animal Behaviour. Trenton: Veterinary Learning Systems; 1996. p. 217-229.

Campbell WE. The prevalence of behaviour problems in American dogs. Modern Veterinary Practice. 1986; 67:28-31.

Case DB. Survey of expectations among clients of three small animal clinics. Journal of the American Veterinary Medical Association. 1988; 192: 498-502.

Endenburg N, Knol BW. Behavioural, household, and social problems associated with companion animals: opinions of owners and non-owners. Vet Quart. 1994; 16: 130–134.

Fatjó J, Mariotti VM, Manteca X. Analysis of 1040 cases of canine aggression in a referral practice in Spain. Journal of Veterinary Behavior. 2007; 2: 158-165.

Fatjó J, Ruiz de la Torre JL, Manteca X. The epidemiology of behavioural problems in dogs and cats: a survey of veterinary practitioners. Animal Welfare. 2006; 15: 179-185.

Fisher J. A behavioural approach to training. En: Fisher J (Editor), The Behaviour of Dogs and Cats. Londres: Stanley Paul; 1993. p. 113- 129.

González Martínez Á, Santamarina Pernas G, Diéguez Casalta FJ, Suárez Rey ML, De la Cruz Palomina LF. Risk factors associated with behavioral problems in dogs. *Journal of Veterinary Behaviour*. 2011; 6: 225-231.

Hart BL, Hart LA. *Canine and Feline Behavioural Therapy*. Philadelphia: Lea & Febiger; 1985.

Haverbeke A, Laporte B, Depiereux E, Giffroy JM, Diederich C. Training methods of military dog handlers and their effects on the team's performances. *Applied Animal Behaviour Science*. 2008; 113: 110-122.

Landsberg GM. The distribution of canine behavior cases at three behavior referral practices. *Veterinary Medicine*. 1991; 1011-1018.

Lindell L. Control problems in dogs. En: Horwitz D, Mills D y Heath S. *BSAVA Manual of Canine and Feline Behavioural Medicine*. Gloucester: British Small Animal Veterinary Association; 2002. p. 69-79.

Lund JD, Agger JF, Vestergaard KS. Reported behaviour problems in pet dogs in Denmark: age distribution and influence of breed and gender. *Preventive Veterinary Medicine*. 1996; 28: 33-48.

Lund JD. Forekomst af adfærdsproblemer hos familiehunde i Danmark (en danés). The Danish Animal Welfare Society and The Royal Veterinary and Agricultural University. Denmark: Frederiksberg Bogtrykkeri; 2001. p. 78.

Manteca Vilanova X. *Etología Clínica Veterinaria del perro y el gato*. 3ª ed. Barcelona: Multimédica Ediciones Veterinarias; 2003.

Manteca Vilanova X. *Etología Veterinaria*. 1ª ed. Barcelona: Multimédica Ediciones Veterinarias; 2009.

Mickelsen J, Lund JD. Euthanasia of dogs due to behavioural problems: an epidemiological study of euthanasia of dogs in Denmark, with a special focus on problems of aggression. *Dansk Veterinaertidsskrift*. 1999; 82 (11): 1-6.

Myles S. Trainers and chokers. How dog trainers affect behavior problems in dogs. *Vet Clin North Am Small Anim Pract*. 1991; 21 (2): 239-46.

O' Farrell V. Introduction. *Manual of Canine Behaviour*. 2ª edición. Gloucester: British Small Animal Veterinary Association; 1992. 11-14.

Peachey E. Problems with people. En: Fisher J (Editor), *The Behaviour of Dogs and Cats*. Londres: Stanley Paul; 1993. p. 104- 112.

Rogerson J. Aggression in dogs. Paper presented at the 1st Symposium of the Association of Pet Behaviour Counsellors; 1990 Mar; Warwick, UK.

Rogerson J. Preventing aggression. En: Fisher J (Editor), The Behaviour of Dogs and Cats. Londres: Stanley Paul; 1993. p. 52- 61.

Rogerson J. The dominant dog: its relationship with owners and family. Paper presented at the 5th International Conference on the Human-Animal Bond; 1989 Nov 15-18; Monaco, Monaco.

Rugbjerg H, Proschowsky HF, Ersboll AK, Lund JD. Risk factors associated with interdog aggression and shooting phobias among purebred dogs in Denmark. Prev Vet Med. 2003; 58: 85-100.

Schalke E, Stichnoth J, Ott S, Jones-Baade R. Clinical signs caused by the use of electric training collars on dogs in everyday life situations. Applied Animal Behaviour Science. 2007; 105: 369-380.

Schilder MBH, van der Borg JAM. Training dogs with help of the shock collar: short and long term behavioural effects. Applied Animal Behaviour Science. 2004; 85: 319-334.

Sherman BL, Serpell JA. Training Veterinary Students in Animal Behavior to Preserve the Human–Animal Bond. Purdue Conference on the Human–Animal Bond. JVME. 2008; 25: 496-502.

Shore ER, Burdsal C, Douglas DK. Pet owners' views of pet behavior problems and willingness to consult experts for assistance. J Appl Anim Welf Sci. 2008; 11(1):63-73.

Sigler L. Pet behavior problems present opportunities for practitioners. AAHA Trends. 1991; 4: 44-45.

Stanton WJ, Etzel MJ y Walker BJ. Fundamentos de Marketing. 14ª edición. Madrid: Mc Graw Hill; 2007. p. 212-219.

Voith VL. Attachment of people to companion animals. Veterinary Clinics of North America [Small Animal Practice]. 1985; 15: 289-295.

ANEXOS

ENCUESTA PARA PROPIETARIOS “SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO”

Nº historial:

Raza:

Procedencia:

Nombre:

Sexo:

Edad adopción:

Edad:

Castración:

Realizada por:

1.- ¿Cómo premia a su perro? ☐ Comida ☐ Juego ☐ Caricias ☐ Palabras ☐ _____

2.- ¿Cómo lo corrige? ☐ Voz ☐ Tirón correa ☐ Toque de atención ☐ Golpe ☐ _____

3.- ¿Tiene o ha tenido usted alguna vez una mascota con problemas de comportamiento?

☐ NO

☐ SÍ _____

4.- ¿Ha intentado usted corregirlo por sí mismo?

☐ NO

☐ SÍ _____

5.- ¿Ha conseguido solucionar el problema?

☐ NO

☐ SÍ

6.- ¿Ha buscado asesoramiento?

☐ NO

☐ SÍ:

☐ Internet

☐ Adiestrador cualificado

☐ Programas de televisión

☐ Veterinario generalista

☐ Conocidos con perro (parque/paseo)

☐ Veterinario especialista (etólogo)

☐ Amigos/familiares cercanos

☐ _____

7.- ¿Ha requerido alguna vez los servicios de un adiestrador?

☐ NO

☐ SÍ:

☐ Modificación de conducta

☐ Educación / Obediencia

8.- ¿Por qué medio ha llegado hasta él?

☐ Conocidos con perro

☐ Publicidad (carteles, dípticos/trípticos,...)

☐ Amigos/familiares cercanos

☐ Consulta al veterinario

☐ Internet

☐ _____

9.- ¿Estuvo usted presente durante el adiestramiento?

☐ NO

☐ SÍ

10.- ¿Qué técnicas se han empleado durante el adiestramiento?

☐ NS/NC ☐ Premios:

☐ Comida

☐ Castigos:

☐ Verbal

☐ Collares:

☐ _____

☐ Juguetes

☐ Físico:

☐ Spray

☐ Caricias

☐ Golpes

☐ Esencia

☐ Palabras amables

☐ Toques de atención

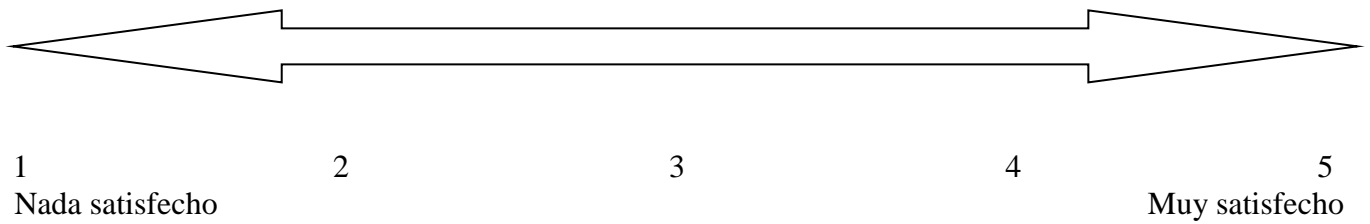
☐ Eléctrico

☐ Tirones de correa

11.- ¿En qué medida solucionó el problema? Marque la que se ajuste más a su percepción:

- ☐ Lo solucionó del todo.
- ☐ Lo solucionó en su mayor parte.
- ☐ Lo convirtió en tolerable.
- ☐ La mejoría fue escasa.
- ☐ No mejoró nada.
- ☐ El comportamiento empeoró.

12.- Si tuviera que valorar del 1 al 5 su grado de satisfacción con el servicio realizado por este profesional, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿qué puntuación le daría?



Problemas de comportamiento más frecuentes:

